

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра общей психологии и психологии личности

# **БЕСЕДА КАК МЕТОД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

Методические указания

Составитель  
Т.Н. Козловская

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

Оренбург  
2021

УДК 159.9.072(076.5)

ББК 88.3я7

Б 53

Рецензент – профессор, доктор психологических наук Г.А. Епанчинцева

**Б 53** **Беседа как метод психологического исследования:** методические указания /составитель Т.Н. Козловская; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2021. – 25 с.

Методические указания содержат рекомендации по выполнению лабораторной/ практической работы по дисциплине «Общий психологический практикум».

Методические указания предназначены для обучающихся по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности.

УДК 159.9.072(076.5)

ББК 88.3я7

© Козловская Т.Н.,  
составление, 2021

© ОГУ, 2021

## Содержание

Введение .....	4
1 Метод беседы .....	5
2 Этапы выполнения лабораторной/практической работы .....	16
Список использованных источников .....	25
Список рекомендуемой литературы .....	25

## Введение

Настоящие методические указания содержат подробное изложение теоретического материала по теме «Беседа как метод психологического исследования», а также задания для выполнения лабораторной/практической работы. Методические указания предназначены для обучающихся по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности и призвано оказать им помощь в освоении дисциплины Общий психологический практикум. Выполнение лабораторной/практической работы способствует, с одной стороны, закреплению и дальнейшему углублению знаний, полученных в период изучения данной дисциплины, а с другой стороны – приобретению практических навыков в области проведения беседы, анализа и интерпретации результатов.

Цель освоения темы «Беседа как метод психологического исследования»:

- знакомство с методом беседы в психологии;
- получение практических навыков организации и проведения беседы, обработки и интерпретации результатов;
- формирование аналитических навыков в процессе беседы;
- отработка навыков использования техники перефразирования содержания рассказа клиента;
- отработка умения использовать технику резюмирования;
- отработка техники постановки различных типов вопросов

Лабораторная/практическая работа выполняется печатным или рукописным способом, сдается на проверку преподавателю по окончании выполнения. При необходимости работа возвращается студенту для исправления ошибок и устранения замечаний.

Методические указания разработаны в соответствии с ФГОС ВО, включающим совокупность требований, обязательных при реализации образовательных программ по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности.

## 1 Метод беседы

Беседа относится к вербально-коммуникативным методам. Вербально-коммуникативные методы предназначены для непосредственного или опосредованного сбора первичной вербальной информации. Они широко распространены в медицине, социологии, педагогике, а также в психологии.

**Беседа** – это метод устного получения сведений от интересующего исследователя человека путем ведения с ним тематически направленного разговора.

Беседа широко применяется в медицинской, возрастной, юридической, политической и в других отраслях психологии. Как самостоятельный метод она особенно интенсивно используется в практической психологии, в частности в консультативной, диагностической и психокоррекционной работе. В деятельности практического психолога беседа часто играет роль не только профессионального метода сбора психологической информации, но и средства информирования, убеждения, воспитания.

Беседа как метод исследования неразрывно связана с беседой как способом человеческого общения, поэтому квалифицированное ее применение немислимо без фундаментальных социально-психологических знаний, навыков общения, коммуникативной компетентности психолога.

В процессе общения происходит восприятие людьми друг друга, понимание окружающих и своего «Я», поэтому метод беседы теснейшим образом связан с методом наблюдения (как внешнего, так и внутреннего). Невербальная информация, получаемая при собеседовании, зачастую не менее важна и значима, чем информация вербальная. Нерасторжимая связь беседы с наблюдением – одна из характерных ее особенностей. При этом беседа, направленная на получение психологической информации и оказывающая психологическое воздействие на личность, может быть отнесена наряду с самонаблюдением к наиболее специфичным для психологии методам.

Отличительной особенностью беседы в ряду других вербально-

коммуникативных методов является свободная, непринужденная манера исследователя, стремление раскрепостить собеседника, расположить его к себе. В такой атмосфере искренность собеседника значительно повышается. Вместе с этим возрастает адекватность данных по исследуемой проблеме, получаемых в ходе беседы.

Исследователь должен принимать во внимание наиболее распространенные причины неискренности. Это, в частности, опасение человека показать себя с плохой или смешной стороны; нежелание упоминать о третьих лицах и давать им характеристики; отказ раскрывать те стороны жизни, которые респонденту представляются интимными; боязнь, что из беседы будут сделаны неблагоприятные выводы; антипатия к собеседнику; непонимание цели беседы.

Для успешного проведения беседы очень важное значение имеет начало разговора. Для установления и поддержания хорошего контакта с собеседником исследователю рекомендуется демонстрировать свой интерес к его личности, его проблемам, его мнениям. Следует избегать при этом открытого согласия или несогласия с собеседником. Свое участие в беседе, интерес к ней исследователь может выражать мимикой, позами, жестами, интонацией, дополнительными вопросами, специфическими замечаниями. Беседа всегда сопровождается наблюдением за обликом и поведением испытуемого, которое дает дополнительную, а подчас и основную информацию о нем, его отношении к предмету разговора, к исследователю и сопутствующей обстановке, о его ответственности и искренности.

В психологии выделяют следующие виды беседы: клиническую (психотерапевтическую), вводную, экспериментальную, автобиографическую. В ходе *клинической* беседы главная цель состоит в оказании помощи клиенту, вместе с тем она может использоваться для сбора анамнеза. *Вводная* беседа, как правило, предшествует эксперименту и нацелена на привлечение испытуемых к сотрудничеству. *Экспериментальная* беседа проводится для проверки экспериментальных гипотез. *Автобиографическая* беседа позволяет выявить

жизненный путь человека и применяется в рамках биографического метода.

Различают управляемую и неуправляемую беседу. *Управляемая* беседа проводится по инициативе психолога, он определяет и поддерживает основную тему разговора. *Неуправляемая* беседа чаще возникает по инициативе респондента, а психолог лишь использует полученную информацию в исследовательских целях.

В управляемой беседе, служащей для сбора информации, отчетливо проявляется неравенство позиций собеседников. Психологу принадлежит инициатива в проведении беседы, он определяет тематику и задает первые вопросы. Респондент обычно отвечает на них. Асимметричность общения в этой ситуации может снизить доверительность беседы. Респондент начинает «закрываться», намеренно искажать сообщаемые им сведения, упрощать и схематизировать ответы вплоть до односложных высказываний типа «да-нет».

Управляемая беседа не всегда эффективна. Иногда более продуктивна неуправляемая форма беседы. Здесь инициатива переходит к респонденту, а беседа может принимать характер исповеди. Такой вариант беседы типичен для психотерапевтической и консультативной практики, когда клиенту необходимо «выговориться». В этом случае особое значение приобретает такая специфическая способность психолога, как умение слушать. Проблеме слушания уделяется особое внимание в руководствах по психологическому консультированию И. Атватера, К.Р. Роджерса и др.

**Слушание** – активный процесс, требующий внимания и к тому, о чем идет речь, и к человеку, с которым беседуют. Умение слушать имеет два уровня. Первый уровень слушания – внешний, организационный, он обеспечивает правильное восприятие и понимание смысла речи собеседника, но недостаточен для эмоционального понимания самого собеседника. Второй уровень – внутренний, эмпатийный, это проникновение во внутренний мир другого человека, сочувствие, эмпатия.

Данные аспекты слушания должны учитываться профессиональным психологом при проведении беседы. В некоторых случаях вполне достаточно

первого уровня слушания, и переход на уровень сопереживания даже может быть нежелательным. В других случаях без эмоционального сопереживания не обойтись. Тот или иной уровень слушания определяется задачами исследования, складывающейся ситуацией и личностными особенностями собеседника.

Беседа в любой форме всегда представляет собой обмен репликами. Они могут носить как повествовательный, так и вопросительный характер. Реплики исследователя направляют разговор, определяют его стратегию, а реплики респондента поставляют искомую информацию. И тогда реплики исследователя можно считать вопросами, даже если они выражены не в вопросительной форме, а реплики его собеседника – ответами, даже если они выражены в вопросительной форме.

При проведении беседы очень важно учитывать, что некоторые типы реплик, за которыми стоят определенные психологические особенности человека и его отношение к собеседнику, могут нарушить ход общения вплоть до его прекращения. Крайне нежелательными со стороны психолога, проводящего беседу с целью получения информации для исследования, являются реплики в форме: приказа, указания; предупреждения, угрозы; обещания – торговли; поучения, нравоучения; прямого совета, рекомендации; несогласия, осуждения, обвинения; согласия, похвалы; уничижения; брани; успокоения, утешения; допроса; увода от проблемы, отвлечения. Такие реплики часто нарушают ход мысли респондента, заставляют его прибегать к защите, могут вызвать раздражение. Поэтому свести вероятность их появления в беседе к минимуму – обязанность психолога.

При ведении беседы различают техники рефлексивного и нерефлексивного слушания. Техника **рефлексивного** слушания заключается в управлении беседой с помощью активного речевого вмешательства исследователя в процесс общения. Рефлексивное слушание применяется для контроля однозначности и точности понимания исследователем услышанного. И. Атватер выделяет следующие основные приемы рефлексивного слушания:



выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

*Выяснение* – это обращение к респонденту за уточнениями, помогающее сделать его высказывание более понятным. В этих обращениях исследователь получает дополнительные сведения или уточняет смысл высказывания.

*Перефразирование* – это формулировка высказывания респондента в ином виде. Цель перефразирования – проверка точности понимания собеседника. Психолог по возможности должен избегать точного, дословного повторения высказывания, поскольку при этом у собеседника может возникнуть впечатление, что его невнимательно слушают. При умелом перефразировании у респондента, напротив, возникает убеждение, что его внимательно слушают и стремятся понять.

*Отражение чувств* – это словесное выражение слушающим текущих переживаний и состояний говорящего. Подобные высказывания помогают респонденту почувствовать заинтересованность исследователя и внимание к собеседнику.

*Резюмирование* — это подытоживание слушающим мыслей и чувств говорящего. Оно помогает закончить беседу, свести отдельные высказывания респондента в единое целое.

При этом психолог получает уверенность в том, что адекватно понял респондента, а респондент осознает, насколько ему удалось передать свои взгляды исследователю.

При **нерефлексивном** слушании психолог управляет беседой с помощью молчания. Здесь значительную роль играют невербальные средства общения – контакт глаз, мимика, жесты, пантомимика, выбор и изменение дистанции и т. п. И. Атватер выделяет следующие ситуации, когда применение нерефлексивного слушания может быть продуктивным:

1) собеседник стремится высказать свою точку зрения или выразить свое отношение к чему-либо;

2) собеседник хочет обсудить наиболее проблемные, ему необходимо «выговориться»;

3) собеседник испытывает трудности в выражении своих проблем, переживаний (мешать ему не следует);

4) собеседник испытывает неуверенность в начале беседы (необходимо дать ему возможность успокоиться).

Нерефлексивное слушание – достаточно тонкая техника, использовать ее надо осторожно, чтобы излишним молчанием не разрушить процесс общения.

Вопрос **фиксации результатов** беседы решается по-разному в зависимости от цели исследования и индивидуальных предпочтений психолога. В большинстве случаев применяется отсроченная запись. Считается, что письменная регистрация данных в ходе беседы препятствует раскрепощению собеседников, в то же время она более предпочтительна по сравнению с использованием аудио– и видеоаппаратуры.

Резюмируя вышеизложенное, можно сформулировать профессионально важные качества психолога, определяющие эффективность использования беседы как метода психологического исследования:

- владение приемами рефлексивного и активного слушания;

- умение точно воспринимать информацию: эффективно слушать и наблюдать, адекватно понимать вербальные и невербальные сигналы, различать смешанные и замаскированные сообщения, видеть несоответствие между вербальной и невербальной информацией, без искажений запоминать сказанное;

- способность критически оценивать информацию, учитывая качество ответов респондента, их согласованность, соответствие вербального и невербального контекста;

- умение правильно сформулировать и вовремя задать вопрос, своевременно обнаруживать и корректировать непонятные для респондента вопросы, быть гибким при формулировании вопросов;

- умение увидеть и учесть факторы, вызывающие защитную реакцию респондента, препятствующие его включенности в процесс взаимодействия;

- стрессоустойчивость, способность длительно выдерживать

получение больших объемов информации;

- внимательность к уровню утомления и тревожности респондента.

Используя беседу в качестве метода психологического исследования, психолог может гибко сочетать различные ее формы и техники ведения.

**Использование метода беседы в работе с детьми.** При проведении беседы, как правило, затрагиваются более глубокие аспекты жизни ребенка.

В зависимости от целей и содержания исследования может варьироваться мера управляемости беседой со стороны психолога. В полностью управляемой беседе психолог целиком контролирует ее содержание, руководя ответами ребенка и удерживая беседу в рамках необходимой структуры. В неуправляемой беседе, напротив, инициатива полностью переходит на сторону отвечающего, а психолог, начав разговор, далее следует за ребенком в выборе темы обсуждения, поддерживая ход беседы посредством приемов активного слушания: отражения чувств собеседника, рефлексии содержания его сообщений и др. Типичной в этом плане является процедура проведения беседы, реализуемая в рамках недирективного подхода К.Р. Роджерса. Ценность применения этого подхода в работе с детьми обусловлена тем, что в нем отсутствуют недостатки формального подхода к вопросам и ответам, непривычного для маленьких детей, а у школьников вызывающего ассоциации с проверочными учебными процедурами.

**Использование различных форм вопросов в работе с детьми.** Так же, как и при работе со взрослыми, психолог может использовать в работе с детьми открытые и закрытые вопросы. При проведении беседы с детьми в структуру вопроса нередко включается описание каких-либо ситуаций. При этом открытость и закрытость как собственно вопроса, так и описания-стимула могут сочетаться по-разному.

Разные по степени открытости формулировки описания ситуации используются в интервью в зависимости от его целей. Так, если необходимо прояснить достаточно узкий аспект отношений ребенка, целесообразно использовать закрытое структурированное описание ситуации. Если же

исследователя интересует более общая характеристика отношений, тогда предпочтительным является менее структурированный подход с открытым описанием, поскольку он предоставляет ребенку больше свободы в выборе наиболее значимых для него и наиболее типичных форм его отношений.

Однако вопросы, которые полностью неструктурированы, открыты с точки зрения компонентов описываемых в них ситуаций, не подходят для работы с детьми дошкольного возраста. Это связано с тем, что маленький ребенок, имея ограниченную ассоциативную способность, нуждается в некоторой опорной структуре, внутри которой он может организовать свое мышление и выстроить ответ. В работе с детьми старше шести лет использование неструктурированных открытых вопросов становится вполне оправданным.

При использовании закрытых вопросов существенно сужается круг возможных ответов. Это особенно важно иметь в виду при работе с легко внушаемыми маленькими детьми. Вместе с тем использование закрытых вопросов может быть полезным приемом, который облегчает ребенку выражение социально не одобряемых установок.

Важным параметром вопроса является мера его непосредственной направленности на интересующий психолога предмет. С этой точки зрения различают прямые, косвенные и проективные вопросы. *Прямые* вопросы непосредственно направлены на выяснение исследуемого предмета. Открытые прямые вопросы используются, как правило, для получения фактической информации и при изучении простых установок и отношений. *Косвенные* вопросы используются для изучения эмоциональных реакций и отношений в тех случаях, когда существует опасность внушающего воздействия на ребенка прямого вопроса или когда можно прогнозировать возникновение защитных реакций и искаженных ответов при обсуждении тем, связанных с социально одобряемыми нормами и табу.

*Проективные* вопросы в большой мере маскируют преследуемую психологом цель. При этом ребенка просят не сообщать о своих переживаниях,

а проинтерпретировать чувства и предсказать действия гипотетического ребенка. Обычно в вопросах этого типа конкретная ситуация используется для выявления общих установок отвечающего. В работе с детьми проективные вопросы часто предъявляются с помощью кукол и картинок. Применение проективных вопросов основано на предположении, что ребенок, отвечая на такой вопрос, идентифицирует себя с гипотетическим персонажем и выражает собственные переживания и мотивы поступков. В большинстве случаев данное предположение соответствует действительности и валидность проективных вопросов в работе с детьми довольно высока. Однако это справедливо не для всех ситуаций и вопросов, используемых в интервью. В некоторых случаях ребенок может давать ответ, который скорее соответствует культурным нормам его группы, чем его собственным отношениям и чувствам. Иногда ответ ребенка на проективный вопрос может представлять собой смешение фантазий и реальности.

В целом ценность применения проективных вопросов при работе с детьми не подлежит сомнению, поскольку существует множество обстоятельств, при которых не могут быть заданы прямые вопросы, например когда ребенок недостаточно осознает свои чувства и переживания или не может выразить их от первого лица, потому что слишком сильны культурные запреты, и др. В таких случаях наиболее адекватны именно проективные вопросы.

Существуют различные способы формулирования вопросов, позволяющие ребенку выразить то, что в другой ситуации он может считать неприемлемым. Так, В. Михал рекомендует следующие «облегчающие» формулировки:

- ребенку дают понять, что и другие дети могут испытывать или делать то же самое («Некоторые дети думают... А что думаешь ты?», «Всем приходится иногда драться... Ну, а тебе?»);

- допускаются два альтернативных решения, причем указывается на приемлемость каждого из них («Если твой брат нашалит, ты накажешь его сам или расскажешь об этом маме?», «Вы с учительницей понимаете друг друга или

у тебя с ней бывают недоразумения?»);

- выбирается формулировка, которая смягчает неприемлемость ответа (в предыдущем примере вместо «расскажешь об этом маме» можно сказать: «...проследишь за тем, чтобы мама об этом тоже узнала»);

- неблагоприятная действительность принимается как нечто обычное, само собой разумеющееся, чтобы ребенок не был вынужден отрицать свое неправильное поведение. Вопрос при этом формулируется так, чтобы в нем содержалось предположение именно такого поведения (например, вместо вопроса: «Ты ссоришься с братом?» можно спросить: «Из-за чего вы с братом чаще всего ссоритесь?»);

- ребенку дают возможность ответить сначала позитивно и лишь после этого задают вопрос, который потребует от него негативных или критических оценок («Что тебе в школе нравится? А что не нравится?»);

- употребление эвфемизмов и перифраз («Они с братом друг друга не понимают», «Он не вернул деньги», «Иногда ночью он не может проснуться сам»);

- вместо собственно вопроса используется комментарий по поводу соответствующего места в рассказе ребенка (например, по ходу рассказа об играх с детьми замечается: «Мальчишки ведь еще и дерутся»). Это выступает своеобразным приглашением к прямому или косвенному сообщению о собственном поведении ребенка;

- при работе с детьми старшего возраста иногда оправдывает себя письменный ответ на некоторые вопросы; детям младшего возраста вопросы может задавать кукла.

Выбор типа вопросов, используемых в интервью, обусловлен различными факторами. Определенные значения могут иметь общие теоретические установки исследователя, содержание изучаемой проблемы и др. Так, при исследовании аспектов жизни ребенка, связанных со строго определенными культурными нормами, более предпочтительны косвенные и проективные вопросы. Однако, если психологу необходимо выяснить, в какой степени эти

нормы или табу представлены в сознании ребенка, более уместными будут прямые вопросы.

При исследовании личностных характеристик или межличностных отношений важным аспектом анализа является способ, каким ребенок структурирует свой ответ, отбирает подробности для сообщения, а также последовательность и содержание его ассоциаций. Для такого анализа предпочтительны менее структурированные вопросы и в целом недирективный подход.

Следует обратить внимание на то, что интервью с ребенком или подростком не должно быть жестко ограничено применением какого-либо одного типа вопросов. Форма вопросов может меняться в разные моменты интервью в зависимости от его целей, содержания обсуждаемой проблемы и т.д.

При проведении беседы и интервью с детьми и подростками нередко возникает проблема регистрации данных, обычно в виде дилеммы между использованием магнитофона и письменным фиксированием ответов. По мнению большинства психологов, письменное фиксирование более предпочтительно, так как позволяет сохранить естественность ситуации, меньше отвлекает ребенка, не сковывает его. Конечно, не все высказывания можно записать дословно, однако ключевые моменты в ответах детей требуют точной записи и ее, как правило, удается сделать. Для регистрации невербальных компонентов сообщения (пауз, интонаций, темпа речи и др.), учет которых необходим при интерпретации полученных данных, обычно применяется система сокращений и кодов, которую каждый психолог вырабатывает для себя по мере приобретения практического опыта ведения беседы.

Рассказы детей и подростков могут носить глубоко личный, интимный характер, поэтому в беседе с ними так же, как и в любом другом психологическом исследовании, нужно соблюдать условия конфиденциальности. Если возникает экстренная необходимость сообщить о

чем-либо из рассказанного ребенком его родителям и учителям, следует обязательно получить на это согласие ребенка.

## 2 Этапы выполнения лабораторной/практической работы

### 1 Изучение понятий

Заполните таблицу, выписав в нее понятия словаря практического психолога [2].

<i>Беседа</i>	<i>Опрос</i>	<i>Интервьюирование</i>	<i>Анкетирование</i>	<i>Анкета</i>

### 2 Изучение способов построения вопросов в процессе беседы

Известно, что между вопросом и ответом существует достаточно строгая смысловая и формальная координация. Вопрос строится в зависимости от потенциального ответа. Существует несколько классификаций типов вопросов, используемых в беседе. Исходя из различных классификаций приведите примеры.

Типы вопросов	Пример вопроса (как, по-вашему, он бы звучал?)
Закрытые вопросы	
Открытые вопросы	
Выясняющие вопросы	
Вводный вопрос	
Отслеживающий вопрос	
Проясняющий вопрос	
Конкретизирующий вопрос	
Прямой вопрос	
Косвенный вопрос	
Структурирующий вопрос	
Вопрос-интерпретации	



### **3 Изучение развития навыков ведения психологической беседы**

**Цель:** развитие навыков ведения психологической беседы.

**Задачи:**

- 1) отработка навыков антиципации высказываний собеседника;
- 2) развитие умения слышать противоречия в речи собеседника;
- 3) развитие навыков нерефлексивного слушания;
- 4) развитие навыков рефлексивного слушания.

#### **3.1 Изучение возможных противоречий в процессе беседы**

Перед вами карточки с текстом, содержащим логические ошибки. Ознакомившись с текстом, вы должны с нейтральной интонацией зачитать его аудитории или другому человеку. Задача слушающих – на слух определить противоречие в речи говорящего. Один из участников обращает внимание говорящего на противоречие, например, таким образом:

Пример:

*Участник 1: Я его уже не видел целый месяц. Он куда-то уехал. 3 дня назад он мне сказал: «Если будет время, заходи, поиграем в шахматы».*

*Участник 2: Ты говоришь, что не видел этого человека целый месяц. Но в то же время, выходит, что 3 дня назад вы общались? Поясни, пожалуйста, как это может быть?*

**Карточки с текстом:**

1 Ночь была безоблачной. Луна заливала поляну тусклым солнечным светом. Я залюбовался картиной, которая открылась передо мной. В тени деревьев спрятались зайцы, которые так же, как и люди боялись солнечных лучей.

2 – У тебя очень красивая ручка, где ты ее взял?

– У меня были именины, и отец подарил мне ее. «Смотри, не потеряй его. Нечем будет кушать», – сказал отец.

3 «Приятного сна», – разбудил меня мой друг. «Вставай быстрее. Мы должны идти. Ты что, забыл, что мы идем сегодня в гости? Уже совсем рано».

4 Поле было покрыто распутившимися подсолнухами. Их желтые головки были настолько красивы, что человек остановился. Он подошел к одному дереву и понюхал его. Он оторвал несколько лепестков. Над подсолнухами летали ленивые пчелы. Видимо, где-то вблизи была пасека.

5 Машина резко затормозила и поехала быстрее. Ехавший за ней мотоцикл тоже поехал быстрее. На светофоре зажегся красный свет. Все машины остановились. Ехавший велосипедист включил стоп-сигнал. То же сделали и другие машины.

6 Бабочки кружились над поляной. Девочка с сачком бросилась от одной бабочки и попыталась ее поймать. Но бабочка поднялась быстрее, чем девочка успела подбежать.

7 «Кто еще хочет отвечать?» – спросил учитель. «Я», – сказал Коля, поднимаясь с кровати. «Только возьми с собой дневник».

«Дневник? Я его оставил дома». «Дневник нужно носить с собой. Может он у тебя тяжелый?». «Дневник у него действительно тяжелый – там много двоек», – сказала Настя, Колина соседка по работе. «Ах, вот оно что! Скажи папе, чтобы он тебе тележку для дневника купил». – Все заплакали.

8 Наша семья переехала в новую квартиру. Теперь у нас не 2, а 3 комнаты. Да и кухня тоже маленькая. Особенно мне нравится ванная. Там я могу каждый год принимать душ. Нашей новой квартирой недоволен только кот. Он у нас совсем старый, а старики не любят, когда меняют обстановку. К тому же в новой квартире нет мышей. Я же, наоборот, этим огорчен.

9 Скворцы прилетели ранней осенью. А их домики на деревьях были еще заняты воробьями. В домиках они зимовали. А теперь им придется отдать квартиры их настоящим хозяевам. «Не падай-те духом», – сказал молодой седой воробей, – Уже лето, а летом мы, воробьи, везде можем найти место, где жить».

10 Раздался звонок. Хозяин встал и пошел к окну. Он открыл его. В

дверях стоял почтальон. Он держал в руках письмо. «Это письмо на ваше имя. Распишитесь в получении». Хозяин взял в руки письмо и вскрыл его. Оттуда выпала душистая роза.

11 Если ты приедешь, мы сумеем быстро сделать эту работу. Только, пожалуйста, не опаздывай. Прошлый раз ты пришел раньше на десять минут, и мы были вынуждены работать без тебя. Не делай этого.

12 Стоя за бортом корабля, мы увидели, как из воды взметнулся дельфин и, перевернувшись в воздухе, снова ушел в глубину.

«Смотрите, смотрите направо!», – раздался женский крик. Мы все повернули туда свои ноги. Справа действительно появилась новая стая дельфинов. Они резвились, выпрыгивали из воды и снова уезжали в морскую бездну.

13 «Дорогие ребята! Решите задачу: если взять число ИКС и умножить его на 2, то мы получим число 10. Чему будет равен ИКС, ребята?», – учительница вопросительно посмотрела на мальчика, который один сидел в классе.

14 У машины заглох мотор, но машина все быстрее и быстрее мчалась в гору. Какой-то человек вышел на дорогу и стал размахивать руками, требуя остановиться. Но автомашина продолжала мчаться, и человек еле успел отскочить вперед. Он смотрел вслед удаляющейся машине.

15 Учитель вошел в класс, и дети встали. «Садитесь, дети. Сегодня я напишу Вам о необычном человеке, который учился в нашей школе. Во время войны он стал знаменитым летчиком и сбил много немецких танков. Об этом человеке написано много книг и снят даже фильм. Этот фильм он снимал сам».

### **3.2 Изучение невербальных средств общения в процессе беседы**

**Цель:** знакомство участников с эффективными невербальными средствами общения в процессе беседы.

**Задание:** перед вами список различных невербальных проявлений:

жесты, позы, мимика. Определите какие средства эффективны для консультанта в процессе работы с клиентом, а какие - нет. Оцените, пожалуйста, все жесты с точки зрения целесообразности их использования в общении «консультант – клиент» по следующим критериям:

«+» – жесты, позы и мимика, способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«-» – жесты, позы и мимика, не способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«Н» – нейтральные жесты, позы, мимика.

*Невербальные паттерны общения.*

Перед вами список некоторых образцов проявления мимики и демонстрации поз, жестов, которые используют в общении. Прочтите внимательно этот список и решите, насколько он полный. Если он недостаточно полон, добавьте, пожалуйста, несколько своих примеров невербального общения.

Выражение лица:

- 1 Постоянная веселая улыбка на лице.
- 2 Нахмуренные брови.
- 3 Взгляд сверху вниз.
- 4 Взгляд «глаза в глаза».
- 5 Взгляд в сторону.
- 6 «Бегающий» взгляд.
- 7 Пристальный взгляд в лицо собеседника.
- 8 Пристальное разглядывание деталей одежды собеседника.

Позы, сидя на стуле или в кресле:

- 1 Легкий наклон корпуса вперед или по направлению к собеседнику.
- 2 Поза «нога на ногу».
- 3 Корпус откинут назад, тело полностью расслаблено.
- 4 Корпус откинут назад, руки за головой.
- 5 Застывшая, неподвижная поза.

Жесты:

- 1 Руки скрещены на груди.
- 2 Руки расположены за спиной.
- 3 Жест «пирамида».
- 4 Жест «Рука к лицу» (рука закрывает часть лица).
- 5 Консультант держит перед собой предмет двумя руками.
- 6 Неоднократное использование жеста «указующий перст».

Другие паттерны невербального поведения:

- 1 Консультант постоянно поглядывает на часы.
- 2 Консультант постоянно вздыхает.
- 3 Консультант постукивает пальцем или ладонью по колену.

### **3.3 Развитие навыков нерефлексивного слушания**

1 Попросите своего друга или человека из своего окружения рассказать о том:

- как он провел прошедшую неделю;
- чем он занимался;
- что интересного произошло с ним;
- что его огорчило или обрадовало.

Слушайте молча, не задавая вопросов.

После проведения такого упражнения выпишите трудности, с которыми вы встретились в ходе работы, а также в свободной форме ответьте на вопросы: что хотелось сделать по-другому? какие вопросы хотелось задать клиенту (другу, подруг и др.)?

### **3.4 Изучение техники резюмирования**

**Цель:** отработка умения использовать технику резюмирования.

Попросите своего друга или человека из своего окружения рассказать о

конфликте, который произошел с ним недавно (история может быть как реальной, так и выдуманной, но обязательно должна быть рассказана от первого лица). Клиент (друг, подруга и др.) ведет повествование в удобной для него форме, не придерживаясь никакого плана. Вы внимательно слушаете, не перебивая, не задавая вопросов и не комментируя высказывания клиента. Также не разрешается делать записей и пометок. Вы демонстрируете свое внимательное отношение к клиенту невербально и/или используя неререфлективное слушание: «Да», «Угу», «Так».

После того как клиент закончил, консультант пересказывает услышанное. Клиент внимательно слушает и при необходимости поправляет консультанта, если тот допустил неточности.

Выпишите, какие трудности вы испытали, резюмируя рассказ «клиента», что вы чувствовали, услышав собственный рассказ из уст «консультанта».

### **3.5 Изучение техники перефразирования**

**Цель:** отработка навыков использования техники перефразирования содержания рассказа клиента.

1 Вам предлагается фраза (краткое вступление), которое можно использовать перед тем, как делать перефразирование. **Например, фраза «Как вы сказали...».**

Предложите свои вводные слова, которые можно использовать перед перефразированием

Так же вам предлагается список пословиц

#### **Список пословиц:**

- «Любишь кататься – люби и саночки возить».
- «Семь раз отмерь, один раз отрежь».
- «Кто много спорит, тот ничего не стоит».
- «Из двух зол выбирают меньшее».
- «Плохому танцору всегда туфли жмут».

- «Слово – серебро, а молчание – золото».
- «Не имей сто рублей, а имей сто друзей».
- «Делу время, а потехе – час».
- «Слово – не воробей, вылетит – не поймаешь».
- «Следуй своей дорогой, и пусть люди говорят что угодно».
- «Кашу маслом не испортишь».
- «Большому кораблю – большое плавание».

2 Прочитайте пословицу и перефразируйте ее, выбрав любое начало для перефразирования, прибавив к нему измененный текст пословицы.

Например, пословица «За двумя зайцами погонишься – ни одного не поймаешь».

Перефразирование: «Ты сказал, что если, кто-либо попытается поймать сразу двух зайцев, он может остаться ни с чем», или перефразирование: «Как я понял, речь идет о том, что не стоит сразу пытаться ловить двух зверей, можно не поймать никого», или перефразирование: «Ты считаешь, что стоит поймать сначала одного зайца, а потом ловить второго».

Выполняя данное упражнение, нельзя интерпретировать пословицу, например, нельзя сказать так: «Если будешь делать два дела, не закончишь ни одного», потому что в рамках психологического консультирования это будет уже другая техника. Таким образом, пересказывая пословицу, мы можем заменять отдельные или все слова, но мы не можем сделать ее содержание более доступным, упрощенным, понятным, обобщенным и т.д.

### **3.6 Изучение техники постановки вопросов**

**Цель:** отработка техники постановки различных типов вопросов.

Перед вами отрывки из высказываний клиентов. Ваша задача сформулировать вопросы и определить тип поставленных вопросов.

*1 Моя подруга заняла деньги у моего мужа, а мне об этом ничего не сказала. Что она от меня скрывает, ума не приложу?*

2 *«Когда я захожу в метро, у меня начинает кружиться голова. Люди спуют, путаются под ногами, кричат друг на друга. Эта ситуация просто раздражает меня, и я начинаю кричать на других».*

3 *«Мои родители сказали, что я обязательно должна окончить этот институт, а для меня это просто пытка. Им легко говорить, они устроили меня по знакомству и спокойны, а теперь заставляют делать то, что мне совсем не нравится. И я даже пикнуть не могу. Может быть, хоть вы мне поможете?».*

Какие типы вопросов вызывают трудности в их использовании?



## Список использованных источников

1. Голубева, Е.В. Общий психологический практикум. Раздел III. Методы наблюдения и беседы. Учебно-методическое пособие/ Е.В. Голубева, А.Ю. Тулынина. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2010. – 96 с.- Режим доступа: [http://golubevaelenav.narod.ru/teach\\_psych\\_L/UML\\_4627.pdf](http://golubevaelenav.narod.ru/teach_psych_L/UML_4627.pdf)
2. Головин, С.Ю. Словарь практического психолога. Куб – библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://elenamatichina.ucoz.net/literatura/slovar\\_prakticheskogo\\_psikhologa.pdf](https://elenamatichina.ucoz.net/literatura/slovar_prakticheskogo_psikhologa.pdf)
2. Дружинин, В.Н. Экспериментальная психология: учеб. для вузов / В. Н. Дружинин.- 2-е изд. - СПб. : Питер, 2011. - 319 с. – Режим доступа: [http://univer.nuczu.edu.ua/tmp\\_metod/655/eksperimentalnaja\\_psihologia.pdf](http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/655/eksperimentalnaja_psihologia.pdf)
4. Корнилова, Т.В. Экспериментальная психология: Теория и методы: Учебник для вузов / Т.В. Корнилова. – М.: Аспект Пресс, 2002.– 381 с., 2003. – режим доступа: [http://schoolint24.ru/psy/literature/kornilova\\_t.v-ehksperimentalnaja\\_psihologija.pdf](http://schoolint24.ru/psy/literature/kornilova_t.v-ehksperimentalnaja_psihologija.pdf)

## Список рекомендуемой литературы

- 1 Айламазьян, А.М. Метод беседы в психологии: учебное пособие для студентов ВУЗов / А.М. Айламазьян. -- М.: Смысл, 1999. -- 222 с. – Режим доступа: [Метод беседы в психологии | Контент-платформа Pandia.ru](#)
- 2 Логутова, Е. Психология делового общения: учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина; Оренбургский государственный университет. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 196с.– Режим доступа: – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>
- 3 Никандров, В. В. Вербально-коммуникативные методы в психологии (беседа и опрос) : учеб. пособие / В. В. Никандров. - СПб. : Речь, 2002. - 72 с.